

RAC/MASCC

MARCELA LE ROY BARRIA



CONCEPTO DE CONFLICTO

“Choque de poder que se manifiesta en la búsqueda de todas las cosas” (Rummel)

“Contraposición de intereses” (Ury y Fischer)

“Es una especie o clase de relación social en que hay objetivos de distintos miembros de la relación que son incompatibles entre sí” (Entelmam)

COMPLEJIDAD DEL CONFLICTO

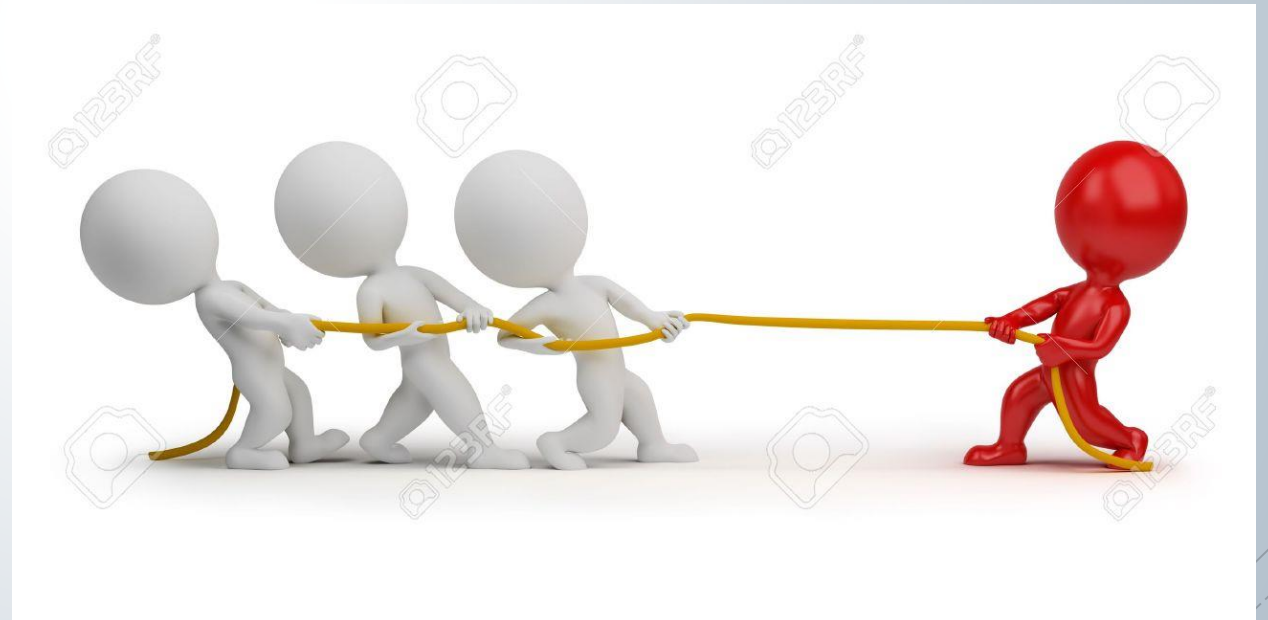
- El conflicto no es objetivo: nace de la mente de las personas de su percepción del mundo.

DIAGNOSTICO DEL CONFLICTO

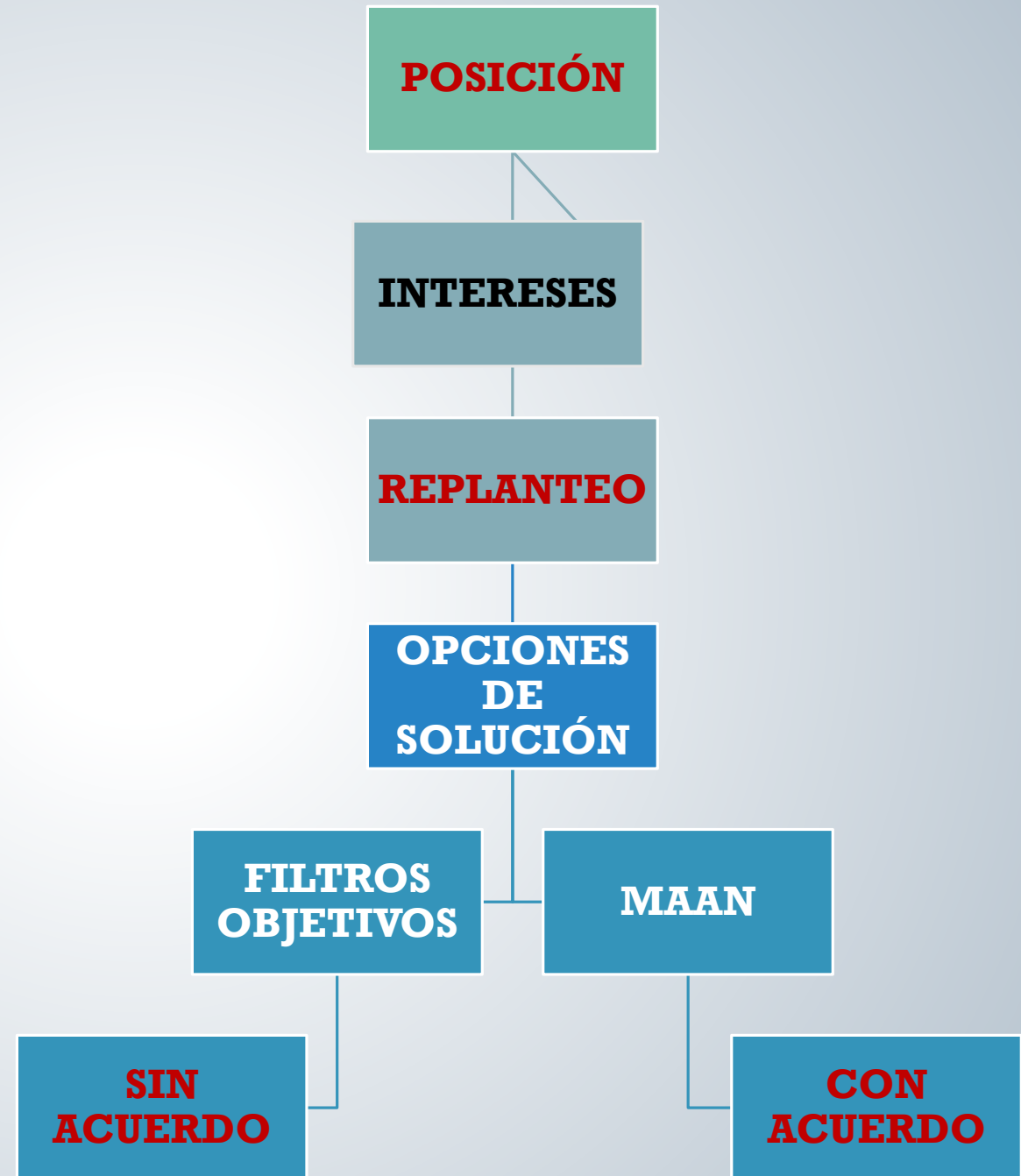
- Causas o motivos
- Actores/poder/relaciones/objetivos
- Priorizan la relación o la meta.

Tensión del cambio

- Todo cambio produce conflicto y todo cambio trae conflicto por regla general y se produce la tensión del cambio .



Propuesta de la NEGOCIACIÓN COLABORATIVA



INTERÉS

Definiciones :

“Provecho, utilidad, valor que en sí tiene una cosa.” (R.A)

“Resorte silencioso detrás del ruido de las posiciones.” (Ury).

Son los deseos, necesidades y preocupaciones que motivan la posición.

Distinción entre Posición e Interés

- **Posición:** es la postura inicial.
- **Interés:** es la necesidad que existe bajo el interés.
- Se debe negociar a partir de allí.



INTERESES

Los Intereses pueden ser de diferente naturaleza.



Comunes
Contradictorios

Debemos tener presente que hay intereses manifiestos y subyacentes o velados.

**Cómo detectamos los
intereses.**

PREGUNTAS ABIERTAS

¿Cómo le afecta la situación?

¿Qué es lo más importante para usted en esta situación?

¿Para qué lo requiere?

¿Qué le preocupa?

¿Qué necesidad requiere o desea satisfacer?

Pregunta de Replanteo:

¿Cómo hacer para que se satisfagan los intereses de a y de b?

REPLANTEAR

- Detectado los intereses debemos ser capaces de formular una pregunta de replanteo.

Formas de intervención

- ✓ Negociación
- ✓ Conciliación
- ✓ Mediación

- ✓ Arbitraje

Negociación

- Interacción directa entre partes que tienen cierto grado de interdependencia entre sí , con el objeto de emprender una actividad común ,repartir sus utilidades o buscar solución a un conflicto que las involucra.

CONCILIACIÓN

FORMA NEGOCIADA DE RESOLVER
CONFLICTOS DONDE UN TERCERO
PROPONE BASES DE SOLUCIÓN

GENERALEMENTE EL JUEZ O EL
ACTUARIO

MEDIACIÓN

- Procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable
(Highton y Álvarez)
- Aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos.
(Art. 103 Ley N° 19968 modif. Ley N° 20.286)

Sólo Conciliación ?

Características de la intervención

Tercero Neutral debe equilibrar el desbalance de poder.

Legitimar : crear condiciones para ambas partes para que puedan participar desde un lugar positivo.

A veces agente de la realidad.

Puede otorgar información.

Otro ámbito.

Escucha Activo

Tolerante

Empático

Diligente.

La Mediación y sus Principios

1. Voluntaria.
2. Confidencialidad.
3. Equilibrio entre las partes.
4. Imparcialidad del tercero que asiste (mediador).

Beneficios de estas formas de RC

1. Economía de tiempo, dinero y energías.
2. Confidencial/Reservado
3. Autocompositiva/Colaborativa
4. Acento en el futuro

Preparación de la Audiencia

- **Espacio físico**
- **Mobiliario adecuado ,ejemplo sillas iguales, tipo de mesas.**
- **Tiempo .**
- **Capacitación de los actores**



Mediación y Conciliación.

- Acogida en ambas formas.
- Discurso Inicial /Reglas iniciales
- Avanzar en la comprensión del Conflicto /Conocer Intereses
- Qué quieren las partes ?
- Replantear /Reformular
- Propuestas de solución satisfacer a las partes y ajustarse a derecho.
- Propuestas de acuerdo/ACUERDO.

LA MEDIACIÓN
TIENE UNA
ESTRUCTURA

Desarrollo del procedimiento:

Sesiones conjuntas intermedias

Sesiones privadas (Optativas)



Equitativas



Confidenciales

Sesión conjunta final

SE BUSCA
LOGRAR UN
ACUERDO

**Alejar a las partes de la creencia de
una única opción.
Ayudar a pensar en calidad más que
en cantidad**

CONCILIACIÓN

- **DEBEMOS DARLE UNA ETSRUCTURA**
- **PRESENTACIONES DE LAS PARTES**
- **ESTUDIARLAS**
- **GENERAR BASES DE ACUERDO**
- **QUIENS NEGOCIAN, LAS PARTES**
- **SE COSNTRUYE ACUERDO**

ACUERDO

VOLUNTARIO

INFORMADO

VISION DE FUTURO

SUSTENTABLE JURÌDICA Y
MATERIALMENTE

EFICAZ

ACUERDO

Acuerdo se suscribirá a través de:

- **Acta de Conciliación**
- **Documento privado o Escritura Pública./**
-
- **TRANSACCIÓN**
- **Informado y suficiente.**

Experiencias de Mediación en Chile

Desafíos

- Mediación Familiar ley 19968 y 20286 año 2005 app.
- Mediación en Salud ley 19.966 año 2004
- Mediación en Laboral .
- Tutela Laboral
- Negociación Colectiva (antigua)
- Intervención del Sernac
- Negociación Penal salidas alternativas
- Incorporación de mayor participación en ley ambiental.(en discusión legislativa modificación)
- Ley 20.084 sobre Infractores Juveniles en actual tramitación
Mediación Escolar (relevancia Superintendencia de Educación)
- Práctica en Mediación Comercial y Comunitaria.

Me Pregunto

❑ ¿QUÉ DESAFIOS REPRESENTAN ESTAS FORMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA NUESTRO TRABAJO?

❑ ¿PODEMOS ASUMIRLOS?

